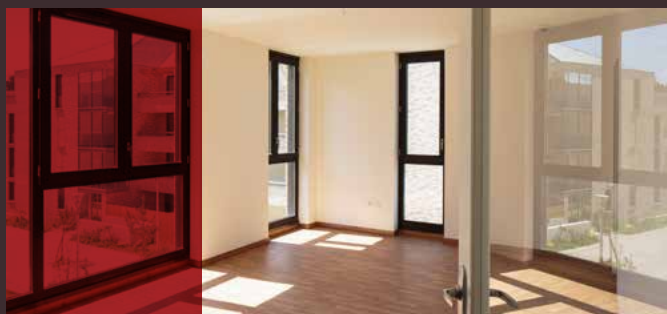




# BILAN D'ACTIVITÉ 2014

Office public de l'habitat  
Seine-Saint-Denis



# SOMMAIRE

Édito du Président .....	01
Le patrimoine de l'Office .....	02
Les structures décisionnaires de l'Office.....	04
Organigramme général.....	06
Les chiffres clés 2014.....	08
Les livraisons de 2014.....	10
Les livraisons attendues en 2015 .....	18

## 1 L'OFFICE CONSTRUIT LA SEINE-SAINT-DENIS DE DEMAIN ..... 24

Inventer la ville de demain : la rénovation urbaine.....	26
L'état d'avancement des opérations ANRU .....	27
Le bilan des opérations en 2014 .....	28
L'exigence architecturale .....	33
La qualité des équipements.....	34
Concevoir des logements bien équipés.....	34
Un service dédié au relogement.....	35
Diversifier l'habitat : l'accession sociale à la propriété .....	35
Préparer l'avenir : l'entretien du patrimoine.....	36
Entretien des cités au quotidien et à long terme .....	36
La rénovation des ascenseurs.....	37
Un habitat économe, une gestion responsable .....	38

## 2 L'OFFICE AFFICHE SA SOLIDARITÉ ... 42

Une occupation sociale à l'image de la Seine-Saint-Denis .....	44
La politique d'attribution des logements.....	44
Les demandes de mutation .....	45
Les violences faites aux femmes.....	46
L'adaptation du patrimoine aux handicaps .....	46
La réduction de la vacance.....	46
Le recouvrement des impayés et la prévention des expulsions.....	46
Le Droit au Logement Opposable .....	47
La limitation du Supplément de Loyer de Solidarité .....	47

## 3 L'OFFICE RENFORCE LA QUALITÉ DE SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES .. 48

La qualité de service est un souci permanent ..	50
Améliorer le traitement des réclamations ..	50
Contribuer à la tranquillité des locataires ..	52
Améliorer la Gestion Urbaine de Proximité ..	53
Développer l'information et la concertation .....	54
Développer les commerces de proximité ..	56
Soutenir les actions de proximité.....	56
Encourager l'insertion par l'économie.....	57

## 4 L'OFFICE ACCROÎT SES COMPÉTENCES ET SA SOLIDITÉ FINANCIÈRE ..... 58

Le rapport financier.....	60
Un autofinancement satisfaisant.....	60
Un faible endettement.....	60
Des coûts de gestion adaptés au patrimoine de l'office.....	61
Des coûts de maintenance élevés.....	61
Le soutien de la CGLLS.....	61
Le soutien du conseil départemental .....	61
La compétence au service du projet.....	62
La gestion du personnel.....	62
La formation.....	62
La modernisation des outils.....	63
La mobilité personnelle.....	63
Un nouveau siège pour travailler plus efficacement.....	63
Compte de résultats.....	64
Bilan .....	65

# ÉDITO



**L'OFFICE EST MOBILISÉ  
POUR ACCOMPAGNER  
AUX CÔTÉS DES  
COLLECTIVITÉS LOCALES  
LE DÉVELOPPEMENT DE  
LA SEINE-SAINT-DENIS**

2014 aura été une année particulièrement riche pour l'Office. Pour preuve, les 1429 logements neufs ou réhabilités qui ont été livrés comme prévu. Stains, Le Pré Saint-Gervais, Saint-Ouen, Villetaneuse, Neuilly-sur-Marne, Blanc-Mesnil, Montfermeil, nombreuses ont été les villes concernées l'année dernière par notre vaste programme d'investissement en ANRU ou hors ANRU.

Parmi les nouveaux quartiers retenus au titre du NPNRU en 2014, plusieurs concernent l'Office. Il s'agit tout d'abord des cités de l'Abreuvoir à Bobigny et du Mail de Fontenay à La Courneuve et la fin du quartier du Clos Saint-Lazare à Stains. Ils viendront prolonger le programme de rénovation urbaine (ANRU 1) de 607 millions d'euros qui est en voie d'achèvement.

L'Office s'engagera aux côtés des collectivités locales à travers la signature des Contrats de Ville pour améliorer la qualité de gestion et assurer la pérennité de ces investissements. 80 % du patrimoine de l'Office sont situés en Quartiers prioritaires de la Politique de la Ville (QPV).

L'inauguration à Bobigny du nouveau siège social de l'Office en fin d'année a été l'occasion de revenir sur le savoir-faire acquis par l'Office pour réaliser des constructions de qualité, développer l'accession sociale à la propriété avec la coopérative Les Habitations Populaires et rénover son patrimoine, notamment celui emblématique des cités-jardins. Un catalogue de l'exposition a été réalisé pour l'occasion et je me suis adressé à tous les maires du département qui souhaitent construire pour leur dire la disponibilité de l'Office et de la coopérative.

Enfin, l'Office a fait des progrès importants en 2014 du point de vue de la qualité de service. Un nouveau logiciel de traitement des réclamations des locataires a notamment été mis en place afin d'améliorer leurs délais de traitement et de mieux informer les locataires tout au long de leurs démarches. Deux nouveaux points d'accueils ont ouvert à Montfermeil et à Saint-Ouen portant leur nombre à 27.

L'Office est donc pleinement mobilisé pour accompagner, aux côtés des collectivités locales, le développement de la Seine-Saint-Denis.

**STÉPHANE TROUSSEL**

*Président de l'Office public de l'habitat  
Seine-Saint-Denis*

# LE PATRIMOINE DE L'OFFICE & L'ORGANISATION TERRITORIALE

NOTRE PATRIMOINE  
SE COMPOSE  
DE **23 755**  
**LOGEMENTS**  
RÉPARTIS SUR  
**26 COMMUNES**



DÉLÉGATION DE DUGNY  
**4 062** LOGEMENTS



DÉLÉGATION DE STAINS  
**5 386** LOGEMENTS



DÉLÉGATION DE BOBIGNY  
**4 820** LOGEMENTS



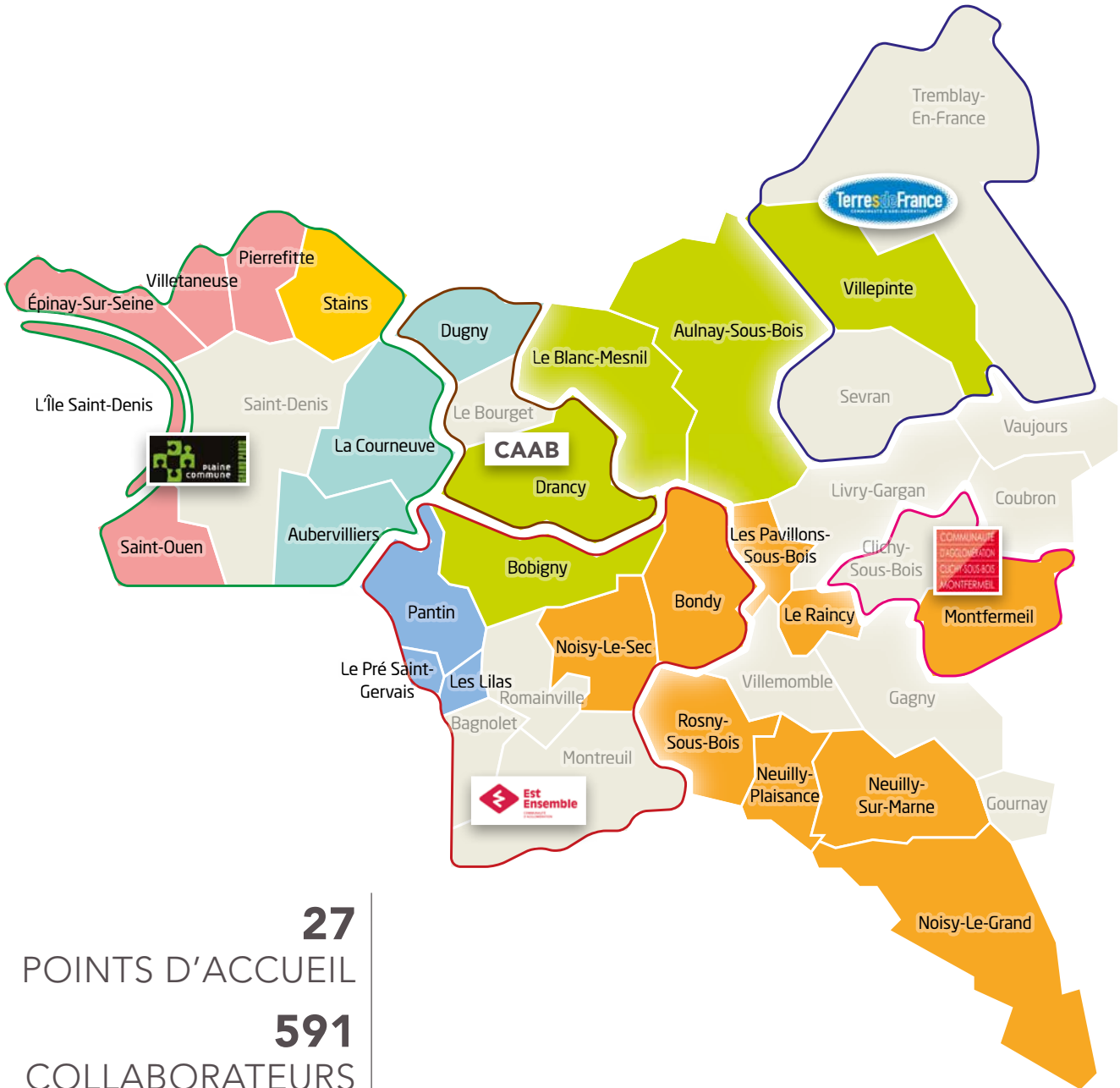
DÉLÉGATION DE ROSNY-SOUS-BOIS  
**4 182** LOGEMENTS



DÉLÉGATION DE VILLETANEUSE  
**1 970** LOGEMENTS



DÉLÉGATION DU PRÉ SAINT-GERVAIS  
**3 335** LOGEMENTS



**27**  
POINTS D'ACCUEIL  
**591**  
COLLABORATEURS  
**6**  
DÉLÉGATIONS

# LES STRUCTURES DÉCISIONNAIRES DE L'OFFICE

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DÉFINIT LES GRANDES ORIENTATIONS DE L'OFFICE. IL DÉTERMINE LA POLITIQUE GÉNÉRALE, VOTE LE BUDGET, DÉCIDE DES OPÉRATIONS D'INVESTISSEMENT ET DÉFINIT LE MODE DE GESTION DU PATRIMOINE. IL EST COMPOSÉ DE MEMBRES DONT LA MAJORITÉ DE CEUX-CI EST DÉSIGNÉE PAR LE CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE LA SEINE-SAINT-DENIS.

## EN 2014 ONT EU LIEU LES ÉLECTIONS DES REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES

**M. PICHARD et M<sup>me</sup> PHLEGER**  
ont été élus pour la CNL  
avec 1827 voix soit 38,65 %  
des suffrages

**M<sup>me</sup> LAX** a été élue pour  
la CLCV avec 1 192 voix  
soit 25,22 % des suffrages

**M. AHAMED** a été élu pour  
la CGL avec 1088 voix soit  
23,02 % des suffrages

## LES COMMISSIONS DE L'OFFICE

### LA COMMISSION D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS

Ses membres décident de l'attribution des logements appartenant à l'Office.

**Présidente :** Claudine Simmer

**Membres :** Katia Coppi, Abdel Madjid Sadi, Robert André, Michel Langlois, Abdou Ahamed

### LA COMMISSION D'APPEL D'OFFRES

Ses membres examinent les candidatures et les offres des entreprises soumissionnaires afin d'attribuer les marchés publics.

**Président :** Yves Nédélec (Directeur Général de l'Office)

**Membres titulaires :** Viviane Phleger, Madeleine Lax

**Membres suppléants :** Pascale Labbé, Marc Buard,

### LE CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE

Le conseil de concertation locative est devenu depuis plusieurs années un lieu incontournable de débats et d'échanges entre les représentants des locataires et l'administration de l'Office. Ces réunions ont été l'occasion de soumettre à débat un certain nombre de préoccupations communes : charges, enquête de satisfaction, travaux, propreté...

**CNL :** Claude Pichard, Patrice Baudouin, Viviane Phleger, Roselyne Marignan, Alain Lepert

**CLCV :** Madeleine Lax, Jacqueline Cornet, Andrea Saily, André Jerosolimski

**AFOC :** Alain Rubin, Monique Fernandez, Boubou Coulibaly

**CGL :** Abdou Ahamed, Abdelouah Kouissi, Fatna Kissi, Laurence Topla



**Stéphane Troussel,**  
Président de l'Office,  
Président du Conseil  
départemental de la  
Seine-Saint-Denis

**Michel Fourcade,**  
Vice-Président  
de l'Office, Conseiller  
départemental,  
Maire de Pierrefitte-  
sur-Seine



**Michèle Bailly**

**Katia Coppi,**  
Conseillère  
départementale,  
1<sup>ère</sup> adjointe au maire  
des Pavillons-sous-Bois



**Nadège  
Abomangoli,**  
Vice-Présidente  
du Conseil  
départemental  
et Conseillère  
régionale  
d'Île-de-France

**Abdel Madjid Sadi,**  
Vice-Président  
du Conseil  
départemental de la  
Seine-Saint-Denis,  
Conseiller municipal  
de Bobigny



**Claude Pichard,**  
de la CNL

**Madeleine Lax,**  
de la CLCV



**Abdou Ahamed,**  
de la CGL

**Viviane Phleger,**  
de la CNL



**Michel Langlois,**  
Président de l'ADIL93,  
Association  
Départementale  
d'Information  
sur le Logement en  
Seine-Saint-Denis

**Pascale Labbé,**  
Conseillère  
départementale  
déléguee



**Robert André,**  
Association Entraide  
Universitaire

**Karina Kellner,**  
Conseillère  
municipale  
de Stains



**Isabelle Roudil,**  
chargée de mission  
à la présidence  
de la fédération des  
Coopératives HLM

**Marlène Doine,**  
Conseillère  
municipale  
du Pré Saint-Gervais



**Éliane Fromentin,**  
représentante  
départementale  
de la CFDT 93

**Alexis Meffre,**  
Président des  
"Restos du cœur 93"



**Marc Buard,**  
représentant  
départemental  
de la CGT 93

**Catherine Fichet,**  
représentante  
du collecteur 1%  
"Logeo-CIL"



**Claudine Simmer,**  
représentante  
de l'UDAF

**Jean-Pierre Tourbin,**  
Président du Conseil  
d'Administration de  
la CAF 93



**Jean-François  
Béné,**  
Secrétaire général  
du Secours Populaire  
Français 93

# ORGANIGRAMME GÉNÉRAL DE L'OFFICE



**Linda Porcher**  
Secrétariat Général

Service Juridique  
**Fanny Dutriaux**

Service Logistique  
**Catherine Despres**

Service Marchés  
**Sabrina Margerie**

Service  
Documentation/Archives  
**Pascale Van Praet**

Pôle Accueil  
Européen/Jaurès

Secrétariat  
de Direction



**Cécile Mage**  
Direction de la Gérance

Service Commerces  
**Xavier Trobas**

Service Attribution  
des logements  
**Stéphanie Henryon**

Service Études et Qualité  
**Frédéric Sanchez**

Service Prévention  
des expulsions locatives  
**Claire Bride**

Service Recouvrement  
**Myriam Berlain**



**Patrice Roques**  
Direction du Patrimoine

Délégation de Bobigny  
**Pierre Barrière**

Délégation de Dugny  
**Latifa Farnault**

Délégation  
du Pré Saint-Gervais  
**Christophe Mongin**

Délégation  
de Rosny-sous-Bois  
**Olivier Le Roux**

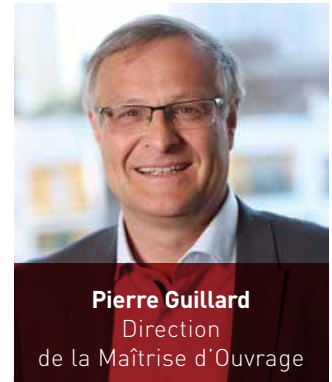
Délégation de Stains  
**Juliette Develter**

Délégation de Villeteuse  
**Sandrine Mallet**

Communication

Agents de prévention,  
propreté et cadre de vie





Service du Personnel  
**Émmanuel Bourrellier**

Service Comptabilité  
**Kamel Zerkoune**

Service Bâtiment  
**Marc Revillion**

Service Maîtrise  
d'Œuvre Sociale  
**Mélanie Charles**

Service Informatique  
**Lambert Ducoutumany**

Service Ascenseurs  
**Jean-René Sellambin**

Service Montage  
d'Opérations  
**Elizabeth Berrou**

Service Contrôle  
de Gestion  
**Jemaa Bouchène**

Service Chauffage  
**Éric Lescurier**

Service Réhabilitation 1  
**Marian Sypniewski**

Secteur  
Espaces Extérieurs

Service Réhabilitation 2  
**Émilie Marre**

Régie

Secrétariat Technique

Service  
Constructions Neuves  
**Pierre Bordone**

Chargés de mission  
Renouvellement Urbain

Contrôleur de Gestion

Secrétariat de la DMO

# LES CHIFFRES CLÉS 2014



- Patrimoine de 46 ans d'âge moyen
- 80 % du patrimoine classé en Quartier Politique de la Ville (QPV)

## L'OFFICE CONSTRUIT LA SEINE-SAINT- DENIS DE DEMAIN

- 15 PRU
- 1 634 démolitions
- 1 746 constructions
- 8 713 réhabilitations
- 687 millions d'euros investis

## L'OFFICE ENTRETIENT LES CITÉS À LONG TERME

- 26,7 millions d'euros de travaux de maintenance en 2014





## L'OFFICE AFFICHE SA SOLIDARITÉ

- 1 230 attributions en 2014
- 360 mutations en 2014
- 68 % des locataires ont des ressources inférieures à 60 % des plafonds PLUS, contre 60 % nationalement
- Limitation du Supplément de Loyer de Solidarité (SLS)

## UNE FORTE ORGANISATION DE PROXIMITÉ

- Enquête satisfaction : 82 % des locataires satisfaits de leur logement, 81 % de leur bailleur
- 6 délégations, 55 agents dans 27 points d'accueil, 127 gardiens logés sur place, 72 employés d'immeuble, une astreinte 7j/7 et 24h/24
- Plus de 100 réunions de concertation sur les opérations de travaux et environ 100 publications par an



## UNE GESTION FINANCIÈRE SAIN

- Des coûts de gestion maîtrisés 1 444 euros par logement en 2014
- Un autofinancement satisfaisant 12,1 millions d'euros en 2014
- Taux de vacance courante en 2014 : 1,84 %
- Taux de recouvrement en 2014 : 99,98 %

# 2014 LIVRAISONS DE 1 775 LOGEMENTS NEUFS ET RÉHABILITÉS



## STAINS MARCEL ANDRÉAS

73 LOGEMENTS

Architectes : **Badia & Berger**



## STAINS CITÉ-JARDIN COLLECTIFS 4

281 LOGEMENTS

Architectes réhabilitations : **A & B**



# NEUILLY-SUR-MARNE GÉNÉRAL LE CORGUILLÉ

58 LOGEMENTS

Architecte : SOA



# MONTFERMEIL BERTHE MORISOT 2

41 LOGEMENTS

Architecte : Vincen Cornu



Demandez le catalogue  
des réalisations de l'Office  
ou consultez-le sur  
[www.oph93.fr](http://www.oph93.fr)

# 2014 LIVRAISONS DE 1 775 LOGEMENTS NEUFS ET RÉHABILITÉS



## NEUILLY-SUR-MARNE **WINSTON CHURCHILL**

**67** LOGEMENTS

Architectes : **Jean et Aline Harari**



## STAINS **GEORGE SAND**

**73** LOGEMENTS

Architectes : **Daquin & Ferrière**





## PRÉ SAINT-GERVAIS ÎLOT STADE

**245** LOGEMENTS

Architectes réhabilitation : **A & B**



## STAINS CITÉ-JARDIN INDIVIDUELS 3

**152** LOGEMENTS

Architectes : **A & B**



Demandez le catalogue  
des réalisations de l'Office  
ou consultez-le sur  
[www.oph93.fr](http://www.oph93.fr)

# 2014 LIVRAISONS DE 1 775 LOGEMENTS NEUFS ET RÉHABILITÉS



## SAINT-OUEN **ROBESPIERRE**

**170** LOGEMENTS

Architecte : **Agence des Contours /  
Bertrand Bahaud**

## LE BLANC-MESNIL **MARCEL ALIZARD**

**223** LOGEMENTS

Architectes : **Lair & Roynette**







## ÉPINAY-SUR-SEINE PARKING SILO ET MAISON MÉDICALE

Architecte : **AMC / François Maufra**



Demandez le catalogue  
des réalisations de l'Office  
ou consultez-le sur  
[www.oph93.fr](http://www.oph93.fr)

# 2014 LIVRAISONS DE 1 775 LOGEMENTS NEUFS ET RÉHABILITÉS



LA COURNEUVE  
**PROGRÈS,  
PHILIPPE ROUX**  
152 LOGEMENTS



LA COURNEUVE  
**SAINT-JUST**  
57 LOGEMENTS



# NEUILLY-SUR-MARNE ARTOIS-ÉPARGNE

183 LOGEMENTS



Demandez le catalogue  
des réalisations de l'Office  
ou consultez-le sur  
[www.oph93.fr](http://www.oph93.fr)

# 2015 LIVRAISONS DE 1 902 LOGEMENTS NEUFS ET RÉHABILITÉS



## LES LILAS **LES SENTES**

**993** LOGEMENTS

Architecte : **Agence RVA**



# LA COURNEUVE MOULIN NEUF

70 LOGEMENTS



# 2015 LIVRAISONS DE 1 902 LOGEMENTS NEUFS ET RÉHABILITÉS

## LA COURNEUVE **FRANÇOIS VILLON**

**28** LOGEMENTS

Architecte : **Verdier-Rebières**



## VILLETANEUSE **MAURICE GRANDCOING**

**233** LOGEMENTS

Architectes : **BT32 Architectes**





PIERREFITTE-SUR-SEINE  
**BORIS VIAN**

**108** LOGEMENTS

Architecte : **Fractales**



LA COURNEUVE  
**GEORGES BRAQUE -  
MARIE CURIE**

**222** LOGEMENTS

Architectes : **Sepra Architectes**

# 2015 LIVRAISONS DE 1 902 LOGEMENTS NEUFS ET RÉHABILITÉS

## PIERREFITTE-SUR-SEINE **PASTEUR-EUROPE**

**55** LOGEMENTS

Architectes : **BNR (Architectes Babled, Nouvet, Reynaud)**



## PIERREFITTE-SUR-SEINE **NOUGARO**

**32** LOGEMENTS

Architectes : **Lepinay et Meurice**







STAINS  
**JEAN FERRAT**

**33** LOGEMENTS

Architecte : **Agence Bret et Trividic**



STAINS  
**PAVILLONS  
TRANCHE 4**

**128** LOGEMENTS

Architectes : **A & B Architectes**





# L'OFFICE CONSTRUIT LA SEINE- SAINT-DENIS DE DEMAIN

Au cœur de l'activité de l'Office,  
son engagement urbain.

- Quels choix architecturaux et urbains ?
- Quels équipements dans les logements ?
- Comment diversifier l'habitat ?

# INVENTER LA VILLE DE DEMAIN : LA RÉNOVATION URBAINE

26

**DANS L'OBJECTIF DE TRANSFORMER LES QUARTIERS LES PLUS EN DIFFICULTÉ, L'OFFICE A CONTRACTUALISÉ AVEC L'ANRU 15 CONVENTIONS DE RENOUVELLEMENT URBAIN.**

La réalisation de ces programmes de constructions, réhabilitations, résidentialisations et démolitions, qui impactent 50% du patrimoine, demeure un enjeu stratégique déterminant pour les prochaines années. 12 934 logements sont concernés par une opération de renouvellement urbain : 1 634 par une démolition, 1 767 par une construction et 7 361 par une réhabilitation et/ou une résidentialisation.

Montant de l'investissement : plus de 597 millions d'euros répartis en 75 millions pour les démolitions, 278 millions pour les constructions et 244 millions pour les réhabilitations et résidentialisations.

**SI L'ON AJOUTE  
AUX OPÉRATIONS ANRU  
LES RÉHABILITATIONS  
LOURDES RÉALISÉES  
DANS LES MÊMES  
DÉLAIS QUE LES PRU,  
LE MONTANT TOTAL  
DES INVESTISSEMENTS EST  
DE 720 MILLIONS D'EUROS**

**55 %**  
DES INVESTISSEMENTS  
SONT FINANCÉS EN  
FONDS PROPRES ET PRÊTS

**45 %**  
SONT FINANCÉS  
PAR DES SUBVENTIONS  
DONT :

**28 %**  
PAR L'ANRU

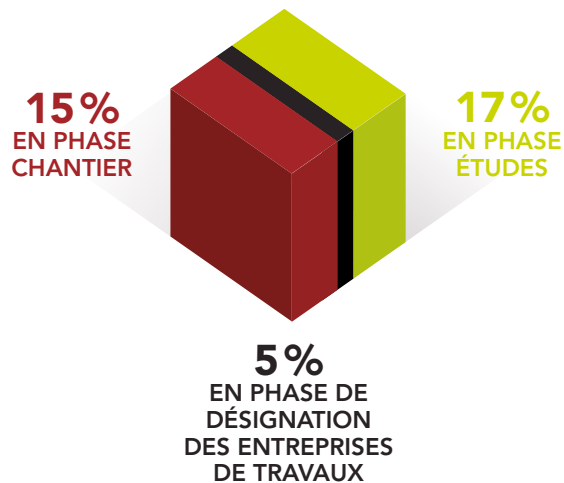
**8 %**  
PAR LE DÉPARTEMENT

**6 %**  
PAR LA RÉGION

## L'ÉTAT D'AVANCEMENT DES OPÉRATIONS ANRU

**63%**  
DES OPÉRATIONS  
ANRU ONT ÉTÉ  
LIVRÉES

**37%**  
DES OPÉRATIONS ANRU  
SONT ENGAGÉES  
DONT



### LA GESTION DE L'AMIANTE

À l'échelle de l'Office, durant l'année 2013, le traitement de l'amiante a coûté en moyenne 6 % du montant des opérations de réhabilitation, impactant principalement les travaux dans les pièces d'eau des logements (colle de faïence et de sol amiantée) et sur le clos et le couvert (peintures, enduits, joints de menuiseries).

Concernant les démolitions, le coût du désamiantage est passé de 2 % du montant des travaux avant 2012 à près de 31 % pour les opérations en cours, à raison d'une moyenne de 13 000 € / logement.

**Les surcoûts liés à l'amiante représentent 11 millions d'euros.**

### LA RÉFORME DE LA POLITIQUE DE LA VILLE

La loi du 21 février 2014 dite de programmation pour la ville et la cohésion urbaine a redéfini les grandes orientations de la politique de la ville et du renouvellement urbain. Une géographie prioritaire a été définie. L'Office est particulièrement concerné car si 48 % de son patrimoine était classé en ZUS, c'est désormais 80 % des logements qui sont inclus dans un Quartier Politique de la Ville (QPV). Parmi 200 quartiers classés en NPNRU, l'Office dispose de cités à la Courneuve, Bobigny, Stains, Bondy, Épinay et Le Blanc-Mesnil. Les projets sont à des stades différents d'avancement et les études se sont poursuivies en 2014, en lien avec les municipalités nouvellement élues ou réélues.

# LE BILAN DES OPÉRATIONS EN 2014



## BOBIGNY/DRANCY L'ABREUVOIR

Le projet urbain : cette cité de 1 509 logements fait partie des quartiers du Nouveau Programme de Rénovation Urbaine.

### • Avancées 2014

Les échanges avec la ville se poursuivent afin de définir avec précision le projet urbain.

## ÉPINAY-SUR-SEINE CENTRE-VILLE

Le projet urbain : Cité Îlot Gendarmerie, création de 11 logements neufs, réhabilitation et résidentialisation de 217 logements et restructuration des commerces.

### • Avancées 2014

**Réhabilitation du Parking silo**, attenant à l'Îlot Gendarmerie, en collaboration avec *France Habitation* : livraison du parking complètement restructuré.





## LES LILAS LES SENTES

Le projet urbain : **réhabilitation** de 993 logements, réaménagement des espaces extérieurs, rénovation de la chaufferie.

### • Avancées 2014

désignation des entreprises d'aménagements extérieurs et démarrage du chantier.

## MONTFERMEIL LES BOSQUETS

Le projet urbain : construction de 160 logements, réhabilitation et résidentialisation de 120 logements, résidentialisation de 146 logements, démolition de 106 logements.

### • Avancées 2014

- **Construction de la résidence Berthe Morisot** (160 logements) : Livraison de la deuxième tranche (41 logements).
- **Démolition de l'immeuble B8 – rue Vlamincq** (29 logements) : démarrage du chantier en novembre pour un achèvement en mai 2015.
- **Décision de démolir l'immeuble B5-Picasso** (146 logements) **et de reconstruire 130 logements sociaux et 40 logements en accession sociale à la propriété** à travers trois nouveaux programmes.



## LA COURNEUVE LES 4000, QUARTIER OUEST

Le projet urbain : démolition de 309 logements, construction de 429 logements, réhabilitation de 1 568 logements et résidentialisation de 1062 logements.

### • Avancées 2014

- **Construction de la résidence François Villon** : démarrage du chantier.
- **Réhabilitation des immeubles Georges Braque, Joliot-Curie et Beaufils** : désignation des entreprises et démarrage des chantiers.
- **Réhabilitation de la résidence Moulin Neuf** : chantier en cours.
- **Démolition du "petit Debussy"** : processus de relogement en cours et étude technique avec le service Maîtrise d'œuvre sociale.

## NEUILLY-SUR-MARNE LES FAUVETTES

Le projet urbain : construction de 185 logements, réhabilitation et résidentialisation de 282 logements, démolition de 181 logements.

### • Avancées 2014

- **Opérations de construction neuve :** livraison des résidences Winston Churchill (67 logements) et Le Corguillé (58 logements).
- **Réhabilitation et résidentialisation des résidences Artois** (90 logements), **Épargne** (40 logements) **et 19 mars 1962** (53 logements) : livraisons des immeubles réhabilités et des espaces extérieurs des immeubles Épargne et 19 mars 1962.
- **Démolition de la tour Versailles** (181 logements) : poursuite des études et des travaux préparatoires. Poursuite du relogement des locataires avec de nombreux déménagements dans les constructions neuves déjà livrées.



## PIERREFITTE LES POÈTES

Le projet urbain : démolition de 121 logements, construction de 121 logements, réhabilitation et résidentialisation de 108 logements.

### • Avancées 2014

- **Opération de construction Nougaro :** chantier en cours.
- **Opération de construction Pasteur :** chantier en cours.
- **Construction de l'Îlot Briais :** chantier en cours et livraison de l'aménagement du parking de l'Office et des espaces publics de l'îlot.
- **Opération de construction Les Dignes :** études.
- **Réhabilitation de la résidence Boris Vian :** chantier en cours.



## STAINS LA CITÉ-JARDIN

Le projet urbain : réhabilitation de 1622 logements  
(1150 logements collectifs et 472 pavillons)

- **Avancées 2014**
- **Réhabilitation des 472 pavillons** (chantier décomposé en quatre tranches).  
Tranche 4 : démarrage du chantier pour les 128 pavillons.
- **Réhabilitation des 1150 logements collectifs** (chantier décomposé en six tranches). Livraison de la tranche 4.  
Tranches 5 et 6 : poursuite des études.
- **Aménagement de cinq "cœurs d'îlots" privés** : travaux lancés au deuxième trimestre.  
Réception des derniers travaux d'aménagement des cœurs d'îlots (aire de jeux collective en cœur de résidence et jardins familiaux et/ou partagés privés).



## STAINS LE CLOS SAINT-LAZARE

Le projet urbain : démolition de 452 logements, construction de 452 logements, réhabilitation et résidentialisation de 1 629 logements.

- **Avancées 2014**
- **Opération de construction îlot George Sand** (74 logements) : mise en location.
- **Opération de construction Square Molière** (33 logements et 7 commerces vendus à l'EPARECA) : démarrage des travaux.
- **Opération de construction îlot Mandela** (39 logements) : poursuite des études de Maîtrise d'œuvre, travaux prévus pour le premier semestre 2015.
- **Opération de construction (hors site du Clos Saint Lazare) Marcel Andréas** (73 logements) : livraison de la résidence.
- **Opération de construction (hors site du Clos Saint Lazare) opération rue Jean Durand** (17 logements) : consultation des entreprises.
- **Opération de construction (hors site du Clos Saint Lazare) opération Les Terrasses** (53 logements) : poursuite des études de Maîtrise d'œuvre sociale, travaux prévus au second semestre 2015.
- **Démolition des immeubles T8 et T11** (deux fois 36 logements) : consultation des entreprises, démarrage des travaux prévu au 2<sup>ème</sup> trimestre 2015.
- **Réhabilitation et résidentialisation du Square Molière** (280 logements), construction de 12 logements pour Personnes à Mobilité Réduite (PMR) et d'une maison médicale : démarrage des travaux.

- **Réhabilitation et résidentialisation de la tour Maison des Étudiants** (186 logements) : démarrage des travaux.
- **Réhabilitation et résidentialisation des immeubles D1, D2, C2 (Verlaine – Apollinaire)** : poursuite des études de Maîtrise d'œuvre.
- **Réhabilitation et résidentialisation des immeubles C3-C4 (Lamartine) et D4 (Max Jacob)** : poursuite des études de Maîtrise d'œuvre, travaux prévus au second semestre 2015.
- **Réhabilitation des immeubles T3, T4, T5 (Béranger) et C5 (Musset)** : poursuite des études de Maîtrise d'œuvre, travaux prévus au second semestre 2015.
- **Démolition de l'immeuble T6 (36 logements) et des pignons nord et sud de l'immeuble C4** (deux fois 20 logements) : réalisation de l'enquête sociale et relogement des locataires.



## VILLETANEUSE PROJET UNIVERSITAIRE ET URBAIN ET QUARTIERS NORD

Le projet urbain : démolition de 161 logements, réhabilitation et résidentialisation de 281 logements et réaménagement du parking de la cité Salvador Allende (effectué en 2008).  
Sur les cités Victor Hugo et Maurice Grandcoing : réhabilitation et résidentialisation de 414 logements.

- **Avancées 2014**
- **Réhabilitation des 181 logements de la cité Victor Hugo** : livraison des immeubles réhabilités.
- **Réhabilitation des 233 logements de la cité Maurice Grandcoing** : démarrage des travaux pour une livraison début 2016.
- **Résidentialisation des 414 logements des cités Victor Hugo et Maurice Grandcoing** : poursuite des études pour un démarrage des travaux en 2015.

## BONDY LA NOUE CAILLET

Le projet urbain : construction de 109 logements, création de 4 commerces, démolition de 108 logements, réhabilitation de 176 logements et résidentialisation de 477 logements.

- **Avancées 2014**
- **Démolition de 108 logements** : 76 logements démolis.
- **Étude concernant la construction du bâtiment Léon Blum.**



# L'EXIGENCE ARCHITECTURALE

APRÈS LEUR AVOIR DONNÉ DES OBJECTIFS AMBITIEUX PRIVILÉGIANT UNE ARCHITECTURE CONTEMPORAINE, L'OFFICE FAIT LE CHOIX D'ARCHITECTES DE TALENT. ILS SONT DÉSIGNÉS DANS LE CADRE DE CONCOURS DURANT LESQUELS LES SERVICES DE L'OFFICE SE LIVRENT, AVEC LES REPRÉSENTANTS DES PARTENAIRES DONT LES COLLECTIVITÉS LOCALES, À UNE ANALYSE FOUILLÉE ET EXIGEANTE DES PROJETS POUR FOURNIR AUX JURYS LES MOYENS DE DÉCISIONS ÉCLAIRÉES.

## 1 • Lepinay et Meurice

Résidence Nougaro  
à Pierrefitte-sur-Seine

## 2 • Verdier & Rebières

Résidence François Villon 2  
à La Courneuve

## 3 • BNR (Architectes Babled, Nouvet, Reynaud)

Résidence Pasteur-Europe  
à Pierrefitte-sur-Seine

## 4 • Agence Bret et Trividic

Résidence Jean-Ferrat  
à Stains

## 5 • Nakache et Orihuela, N.O.A architectes

Résidence Les Dignes  
à Pierrefitte-sur-Seine

## 6 • Arpôle architectes

Résidence Nelson Mandela  
à Stains

## 7 • Gaëtan Le Penhuel architecte

Résidence Les Terrasses  
à Stains



# LA QUALITÉ DES ÉQUIPEMENTS



L'Office étudie projet par projet la mise en place d'équipements de qualité afin d'améliorer le confort des locataires et la durabilité des logements :

- paraboles en toiture et pré-câblage des logements ;
- interphonie sans fil dirigée sur les téléphones portables ;
- fenêtre oscillo-battante ;
- détecteur de présence pour déclencher les lumières dans les parties communes ;
- robinets mitigeurs, mousseurs, douchette à turbulence, chasse d'eau 3/6 litres ;
- poubelle double dans les cuisines pour favoriser le tri sélectif ;
- porte palière résistance au feu, anti-effraction et aux propriétés thermo-acoustiques ;
- prises RJ 45 pour les nouveaux téléphones ou l'internet haut débit ;
- crédence sur l'ensemble du plan de travail de la cuisine ;
- bac de douche préinstallé sous la baignoire pour prévenir le vieillissement ou le handicap ;
- prise sèche linge, hotte, four ;
- point lumineux sur les terrasses ;
- prise électrique avec coupe-circuit ;
- évier en résine pour accroître la résistance ;
- robinet thermostatique ;
- placards équipés ;
- carrelage dans les parties communes et dans les pièces humides des appartements.

## CONCEVOIR DES LOGEMENTS BIEN ÉQUIPÉS



1



2

### Des rangements suffisants et équipés

Les espaces de rangement se répartissent entre placards équipés (entrée et chambres) ou aménagement de locaux (cellier, buanderie...).

### L'équipement des pièces d'eau (cuisine et salle de bains)

Les équipements sont conçus pour assurer leur durabilité, faciliter l'entretien et optimiser le confort du logement.

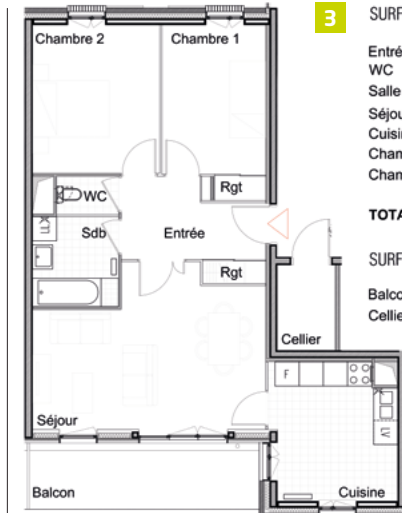
**1** Winston Churchill - Neuilly-sur-Marne.

**2** Le Corguillé - Neuilly-sur-Marne  
Placard dans l'entrée.

**3** Les celliers d'étage - Churchill - Neuilly-sur-Marne.

**4** Genève Leclerc - La Courneuve - Revêtement des sols en carrelage.

**5** Gabriel Péri - Blanc-Mesnil  
L'éclairage naturel des salles de bain est recherché.



**3** SURFACES HABITABLES (m<sup>2</sup>)

	Rgt	S. Habitable
Entrée	0.9	6.3
WC		1.5
Salle de bains		4.7
Séjour		20.9
Cuisine		10.3
Chambre 1	0.8	9.7
Chambre 2		11.8
<b>TOTAL</b>		<b>66.9</b>

SURFACES DES ANNEXES (m<sup>2</sup>)

Balcon	9.4
Cellier	3.1



4



5

## UN SERVICE DÉDIÉ AU RELOGEMENT



Grâce à une Maîtrise d'œuvre sociale (MOS) interne, l'Office bénéficie d'un véritable savoir-faire en matière de relogement. Huit agents s'y consacrent à plein temps et suivent individuellement les familles. Ils connaissent ainsi parfaitement leurs besoins et entretiennent avec elles une relation de confiance. Les chargées de relogement sont alors en mesure de proposer aux familles un projet en parfaite adéquation avec leurs attentes.

En 2014, la MOS s'est mobilisée sur plusieurs projets de démolition (Versailles à Neuilly-sur-Marne, Debussy à La Courneuve et bâtiment 8 aux Bosquets à Montfermeil), dans l'accompagnement des locataires lors de leurs déménagements dans les nouvelles opérations livrées en 2013 ainsi que sur la réhabilitation de la Cité-jardin Henri Sellier au Pré Saint-Gervais.

## DIVERSIFIER L'HABITAT : L'ACCESSION SOCIALE À LA PROPRIÉTÉ

Afin d'améliorer l'accès social à la propriété, l'Office public de l'habitat Seine-Saint-Denis et le Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis ont racheté, en 2011, puis relancé la coopérative HLM "Les Habitations Populaires" qui construit des logements neufs et les vend à des ménages aux revenus modestes.

L'Office assure la maîtrise d'ouvrage déléguée des opérations de la coopérative dont il est le premier sociétaire.

En 2014, l'Office a suivi 2 marchés de conception-réalisation :

- études de conception et travaux de réalisation de l'opération "L'En Vogue" aux Pavillons-sous-Bois (33 logements en accession) ;
- études de conception de l'opération "L'Orée du Bois" à Dugny (50 logements en accession).

En octobre 2014, un jury a désigné les 5 groupements admis à concourir dans le cadre du marché de conception-réalisation d'une opération mixte "Suzanne Valadon" à Montfermeil comprenant 32 logements locatifs sociaux et 40 logements en accession sociale à la propriété.

Durant l'année 2014, a eu lieu également la consultation de maîtrise d'œuvre de l'opération "Lakanal" à Pantin (11 logements réhabilités et 4 logements neufs) et les études de conception ont démarré au 4<sup>ème</sup> trimestre 2014.

C'est aussi au 4<sup>ème</sup> trimestre 2014 que les services de l'Office ont procédé à la préparation du lancement de la consultation relative au concours de conception-réalisation de l'opération "Galliéni" à Noisy-le-Sec (30<sup>ème</sup> de logements et RDC commercial) pour le compte de la SSCV "Galliéni-Petit Noisy" associant les coopératives "Les Habitations Populaires" et "Logipostel".

Enfin, l'année 2014 a été marquée par l'établissement/mise à jour ou le suivi de plusieurs faisabilités constructives pour le compte de la coopérative :

- "Béranger" au Pré-Saint-Gervais ;
- "La Noue", "Rue de Paris", "Rue de Rosny", "Rue des Plâtrières" à Montreuil ;
- "Courcoux" aux Lilas ;
- "Le Pré-Gentil" à Rosny-sous-Bois.



Opération "Lakanal" à Pantin.



Opération "L'En Vogue" à Pavillons-sous-Bois.

# PRÉPARER L'AVENIR : L'ENTRETIEN DU PATRIMOINE

AU-DELÀ DES OPÉRATIONS DE RENOUVELLEMENT URBAIN ET DES RÉHABILITATIONS LOURDES DONT LE MONTANT S'ÉLÈVE À 687 MILLIONS D'EUROS, L'OFFICE A CONSACRÉ 26,7 MILLIONS D'EUROS EN 2014 AUX TRAVAUX DE MAINTENANCE, DE RÉNOVATION ET D'AMÉLIORATION DE SON PATRIMOINE. CE MONTANT TRADUIT L'ENGAGEMENT DE L'OFFICE POUR OFFRIR AUX LOCATAIRES UN PATRIMOINE EN BON ÉTAT DE FONCTIONNEMENT.

## ENTREtenir LES CITÉS AU QUOTIDIEN ET À LONG TERME

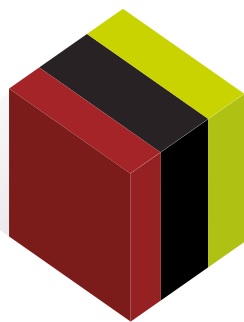


En 2014, les opérations d'amélioration et de modernisation, hors réhabilitations, s'élevèrent à 7 571 056 €, soit une valeur égale à 2013.

Les Délégations ont conduit des travaux de remise en état des logements après congés des locataires pour un montant total de 2 619 000 € (972 logements concernés et un coût moyen de 2 634 €/logement).

En 2014, la régie de l'Office (11 agents), a mené 53 programmes d'électricité, de menuiserie et de serrurerie.

**26,7 M€**  
DE TRAVAUX DONT



7 M€ / **27%**  
REPLACEMENT  
DE COMPOSANTS

11,2 M€ / **42%**  
GROS ENTRETIEN

8,5 M€ / **32%**  
ENTRETIEN  
COURANT





## LA RÉNOVATION DES ASCENSEURS



Au 31 décembre 2014, l'Office comptait 363 ascenseurs dans son patrimoine et a dépensé 2 011 490 € pour leur rénovation et leur maintenance. Le programme de rénovation de notre parc d'ascenseurs décidé en 2006 court jusqu'en 2018 et est très ambitieux. Il tient compte de l'état d'usure constaté en 2006 et de la sur-utilisation des équipements.

### Trois objectifs sont poursuivis :

- Renforcer la sécurité des appareils.
- Mettre en place du matériel plus robuste que les standards proposés par les principaux ascensoristes.
- Permettre un dépannage plus simple du fait de la disponibilité des pièces détachées.

En 2014, 11 programmes de rénovation ont été réalisés.

Les pannes dues à des actes de malveillances sont en nette diminution, passant de 2 263 à 1 766, mais représentent toutefois 64 % des mises à l'arrêt des appareils.

Depuis 2009, le taux moyen de pannes techniques par appareil est passé de 7,4 à 3 pannes par an.

Depuis 2013, l'Office participe à l'émergence d'un Label de référencement des ascensoristes, initiative lancée par la Ville de Paris et relayée par les bailleurs et l'AORIF. Le label a pour objectif d'imposer de nouvelles exigences particulièrement en ce qui concerne la qualité de maintenance.

## UN HABITAT ÉCONOME, UNE GESTION RESPONSABLE

### CONSTRUIRE DES HABITATIONS PEU PRODUCTRICES DE GAZ À EFFET DE SERRE ET AUX CHARGES MAÎTRISÉES

**L'OFFICE EST EN AVANCE  
SUR L'ENGAGEMENT PRIS  
DANS LA CONVENTION  
D'UTILITÉ SOCIALE (CUS)  
2011-2016**



#### La géothermie locale

L'Office développe des moyens innovants en matière de développement durable à travers ses constructions neuves. Labellisée Bâtiment Basse Consommation (BBC), la résidence Winston Churchill livrée en 2014 à Neuilly-sur-Marne est par exemple dotée d'un système de chauffage géothermal propre à la résidence. Ce chauffage collectif puise l'eau de la nappe phréatique à 70 mètres de profondeur.

#### Les réseaux de chaleur

L'Office porte un réel intérêt au développement et à l'évolution des réseaux de chaleur lorsqu'ils sont performants. Sur l'ensemble du patrimoine, 7 652 logements sont chauffés par ces divers réseaux soit 32 %.

#### Les recherches de performance énergétique

L'analyse des "DPE", fin 2014, révèle que 83 % du patrimoine, contre 73 % en 2012, se situent sous le seuil des 230 kWh ep/m.an (kilowatt heure équivalent pétrole par mètre carré et par an), correspondant aux niveaux "B à D" sur l'échelle de classification.

#### Diminuer les charges de chauffage

Dans un souci d'économie d'énergie et de diminution des charges des locataires, l'Office introduit de nouvelles contraintes liées à l'équilibrage et la mise en place d'une télégestion des chaufferies et sous-stations. Depuis 2014, l'Office procède au déploiement de capteurs à des points stratégiques de fonctionnement et équipera un certain nombre de logements de sondes de température.







LA VALEUR  
MOYENNE AU  
LOGEMENT SUR  
L'ENSEMBLE DU  
PATRIMOINE  
DE L'OFFICE À FIN  
2014 EST DE  
**180** KWH EP/M<sup>2</sup>.AN

**47 %**  
DU PATRIMOINE  
SONT CLASSÉS  
EN **B** OU EN **C**

**83 %** SONT  
CLASSÉS **B** À **D**

#### Diminuer l'empreinte écologique

Conformément à la réglementation en vigueur, l'Office a engagé la réalisation d'un bilan des émissions de gaz à effet de serre (bilan GES). Il est actualisé chaque année. Afin de disposer de données exploitables sur l'évolution des émissions de CO<sub>2</sub> de notre parc, ce bilan prend en compte l'ensemble des consommations d'énergie de notre patrimoine en dissociant le chauffage collectif et individuel et l'habitat collectif et individuel.

#### Développer l'isolation thermique des bâtiments

Concernant l'enveloppe des bâtiments, chaque programme de réfection de façades, de toitures ou d'étanchéité de terrasses, ou de remplacement de fenêtres, est étudié en intégrant l'amélioration de la performance énergétique. En 2013, plus de 8 millions d'euros ont été consacrés à la performance thermique des bâtiments (isolation, menuiseries, terrasses).

#### Développer l'eau chaude solaire

L'Office est engagé dans plusieurs programmes d'équipement d'eau chaude solaire de bâtiments existants. Suite aux études menées, les sept premiers sites retenus qui seront équipés entre 2013 et 2016 et qui représentent 1 544 logements sont : La Prairie à Aulnay-sous-Bois, André Lurçat et Le Paradis à Stains, Maurice Thorez et L'Eguiller à Dugny, l'Abreuvoir à Bobigny et Francis de Pressensé à Aubervilliers. La première de ces installations, réalisée cité La Prairie à Aulnay-sous-Bois, est opérationnelle depuis mars 2014.





### La vente des certificats d'économie d'énergie

Les travaux d'amélioration des performances thermiques réalisés par l'Office sont également valorisés en certificats d'économie d'énergie (CEE) à travers le protocole d'accord signé avec EDF.

Les opérations livrées en 2014 ont généré des économies d'énergie soit une participation d'EDF de 853 186 €.

### La gestion éco-responsable des espaces verts

Depuis plusieurs années, l'Office met en place une gestion innovante de ses espaces verts. L'organisation des espaces extérieurs, les choix des végétaux, les cahiers des charges des marchés d'entretien, les marchés pluriannuels d'égagages ou d'abattages replantations sont autant de leviers servant à conduire ce développement écologique dont les objectifs sont les suivants :

- La réduction des traitements chimiques par la diminution des espaces en stabilisé et minéraux, le paillage des massifs pour partie en utilisant les déchets des égagages et tailles.
- La gestion différenciée se traduisant par des traitements adaptés à la configuration des lieux et la distance aux immeubles ; des tailles dites "douces" laissant davantage se développer naturellement les espèces ; la création de prairies fleuries telles que talus et plates-bandes éloignées des entrées ; la préférence végétale d'espèces locales ; les tontes sans ramassage (mulching) et la suppression totale des arrosages.



- La maîtrise de l'évolution du parc arboré, en effectuant des diagnostics phytosanitaires réguliers suivis de campagnes pluriannuelles d'abattages et replantations avec comme principe un arbre planté pour un supprimé et par la mise en place d'un marché d'élagage qui formalise et régule sur plusieurs années les interventions en fonction des besoins et des espèces.

À la fin 2014, c'est près de la moitié du parc de l'Office qui est entretenu sur ce modèle.

**Les containers enterrés**

L'Office met en place, avec les collectivités locales et là où cela est possible, des containers enterrés pour la collecte des ordures ménagères. Quatre cités ont ainsi été équipées en 2012 et 2013 à Stains et à Dugny : Claudel Nerval Carco, Sasaki, Le Moulin et George Sand.



**Les économies d'eau**

L'Office s'est doté de compteurs à télé-relevage qui permettent de détecter plus rapidement les fuites et d'ajuster tous les trimestres les acomptes en fonction des consommations réelles.

En 2014, les acomptes d'économies ont été ajustés 4 fois.







# L'OFFICE AFFICHE SA SOLIDARITÉ

L'Office est un producteur de solidarités.

- Qui sont les demandeurs prioritaires ?
- La solidarité s'arrête-t-elle au DALO ?
- Comment lutter contre la sous et la sur-occupation ?
- Comment prévenir les expulsions locatives ?

# UNE OCCUPATION SOCIALE À L'IMAGE DE LA SEINE-SAINT-DENIS

**44** 68 % DE NOS LOCATAIRES ONT DES RESSOURCES INFÉRIEURES À 60 % DES PLAFONDS PLUS. C'EST 8 % DE PLUS QUE LA MOYENNE NATIONALE. 60 % DES PLAFONDS ÉQUIVALENT À 1 100 EUROS POUR UNE PERSONNE SEULE ET À 2 140 EUROS POUR UN COUPLE AVEC DEUX ENFANTS.



**LA COMMISSION  
D'ATTRIBUTION (CAL)  
S'EST RÉUNIE À  
47 REPRISES EN 2014  
ET A ATTRIBUÉ  
1 230 LOGEMENTS**

## Ressources des ménages

jusqu'à 19,99 % du plafond	3 963	23,3 %
de 20 à 39,99 % du plafond	4 078	23,9 %
de 40 à 59,99 % du plafond	3 480	20,4 %
de 60 à 79,99 % du plafond	2 584	15,2 %
de 80 à 89,99 % du plafond	932	5,5 %
de 90 à 99,99 % du plafond	636	3,7 %

**En dessous du plafond PLUS 15 673 92 %**

## LA POLITIQUE D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS

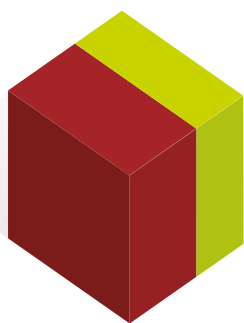
Sur les 1 230 attributions de logements effectuées en 2014, 682 ont été désignées par l'Office (55,4 %) et 548 par les contingents réservataires (45,5%).

Parmi les 682 désignations de l'Oph 93, 360 logements (53 %) ont été attribués à des demandeurs de mutation, dont 66 % dans le cadre du renouvellement urbain.

25 % des logements ont été attribués au titre de dispositifs spécifiques sur divers contingents (Dalo, accords collectifs, violences conjugales).



ORIGINE  
GÉOGRAPHIQUE  
DES ENTRANTS  
SUITE À MUTATION :



669 / **54%**  
VILLE  
468 / **38%**  
SEINE-SAINT-DENIS

Les attributions 2014, par commune et désignataire

	Oph 93	État	Région	CG 93	Villes	CAF	1 %	total
AUBERVILLIERS		1						2
AULNAY-SOUS-BOIS	1						2	3
BOBIGNY	51	14			25	2	13	105
BONDY	3			5				8
DRANCY	38	14	2		2			56
DUGNY	28	21			24	1	11	85
ÉPINAY-SUR-SEINE	5				2		4	11
LA COURNEUVE	41	10			7		7	65
LE BLANC-MESNIL	26	7		1	14		11	59
LE PRÉ SAINT-GERVAIS	46	11			17	3	1	78
LE RAINCY	1	3			1			5
LES LILAS	17	15			8			40
L'ÎLE SAINT-DENIS							2	2
MONTFERMEIL	36	6					10	52
NEUILLY-SUR-MARNE	76	11	1		8		32	128
NEUILLY-PLAISANCE							1	1
NOISY-LE-GRAND	3	2			2		4	11
NOISY-LE-SEC	26	12			11		2	51
PANTIN	16	13			6	1	1	37
PIERREFITTE-SUR-SEINE	7	2			1		4	14
ROSNY-SOUS-BOIS	15	10	1		4	1	2	33
SAINT-OUEN	11	9			4		8	32
STAINS	219	47	3	1	26	2	24	322
VILLEPINTE		2			1			3
VILLETANEUSE	16	6	1		2		2	27
<b>TOTAL</b>	<b>682*</b>	<b>217</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>165</b>	<b>10</b>	<b>141</b>	<b>1 230</b>

\* dont 360 relogements dans le cadre des PRU.

## LES DEMANDES DE MUTATION

La priorité donnée aux mutations a pour objectifs d'aider à la formation d'un parcours résidentiel, de limiter les phénomènes de sur ou sous-occupation des logements et de maintenir la mixité sociale dans les cités.

Ces candidatures, surtout lorsqu'elles souhaitent demeurer dans la même commune et particulièrement dans la même cité, sont proposées prioritairement à la commission d'attribution, quel que soit le contingent du logement que leur mutation va libérer.

Cette priorité donnée représente une lourde charge budgétaire car en augmentant le taux de rotation, elle pèse à la fois sur les budgets de remise en état des logements et sur les pertes budgétaires liées à la vacance.

## LES VIOLENCES FAITES AUX FEMMES

L'Oph 93 s'est inscrit dès 2011 dans le dispositif "Un toit pour elle", mis en place par le Conseil départemental, visant à faciliter l'accès au logement pour les femmes victimes de violences. L'Office s'est engagé à réserver 10 logements par an dans le cadre de ce partenariat.

13 logements ont finalement été attribués en 2014 à des femmes bénéficiant du dispositif "Un toit pour elle".

## L'ADAPTATION DU PATRIMOINE AUX HANDICAPS

L'Office poursuit un programme d'accessibilité de son patrimoine aux handicapés.

- Aménagements et travaux spécifiques pour accessibilité aux handicapés pour un montant de 941 650 €.
- Aménagement de baies à tous les étages pour les ascenseurs.
- La norme Bronze dans l'utilisation de son site internet permet une consultation par les malvoyants.

**1,84 %**  
DE VACANCE  
COURANTE  
EN 2014

**0,02 %**  
D'IMPAYÉS  
(Y COMPRIS LES  
PRISES À PARTIE  
DE L'ÉTAT)

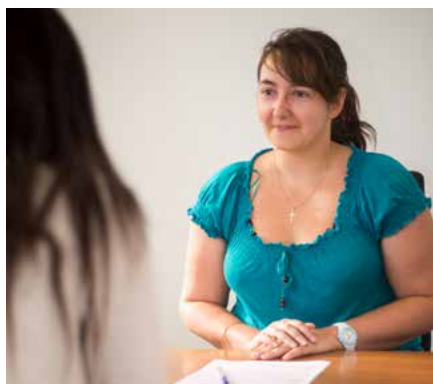
## LA RÉDUCTION DE LA VACANCE

Afin de loger le plus grand nombre, la lutte contre la vacance est un enjeu majeur. En 2014, la vacance courante ressort à 1,84 % des loyers contre 2,03 % en 2012. Ce chiffre élevé en 2014 est pour partie lié à l'impact des nombreuses mises en service qui ont encore eu lieu et qui ont généré une double rotation dans la mesure où il s'agissait principalement de reloger des personnes déjà locataires de l'Office provenant d'immeubles en voie de démolition prochaine.

## LE RECOUVREMENT DES IMPAYÉS ET LA PRÉVENTION DES EXPULSIONS

En termes de flux, le taux de recouvrement des sommes appelées (loyers + charges), y compris les prises à partie de l'État pour refus du concours de la force publique, **se monte à 99,98 % des sommes appelées soit un taux d'impayés de 0,02 %.**

L'excellent taux de recouvrement des loyers et des charges appelés ne doit pas cacher les 14 072 déclenchements d'impayés en 2014. Ce bon résultat est la traduction d'une politique active de recouvrement amiable mise en œuvre, au sein du service "Recouvrement", par neuf agents responsables d'un portefeuille de 800 à 1 000 locataires. Ils ont pour mission de diligenter, dès le déclenchement de l'impayé,







l'ensemble des actes de recouvrement dont ils apprécient l'opportunité dans le cadre d'une procédure générale. L'action amiable débute au premier impayé par une lettre de rappel. Elle se poursuit, si besoin, par différents dispositifs précontentieux jusqu'à l'engagement, en cas d'échec, de la procédure contentieuse.

Dans tous les cas, l'accord amiable de règlement est systématiquement recherché. Qu'il s'agisse d'engagement amiable ou judiciaire, les agents de recouvrement vérifient mensuellement le respect des accords de règlement en cours, qui conditionne par ailleurs le maintien ou le recours aux aides publiques au logement.

Si les procédures amiables et précontentieuses ne sont pas suivies d'effet et que le bail est finalement résilié par décision judiciaire, une dernière opportunité de rétablissement de la situation locative peut être obtenue grâce à l'intervention du service "Prévention des expulsions".

L'accompagnement social mis en place par le service "Prévention des expulsions" est proposé, après évaluation, à tous les débiteurs dont le bail a été résilié. Dans le cadre de l'accompagnement social, 162 protocoles de cohésion sociale ont été signés, 3 dossiers de FSL maintien ont été accordés, et 55 dossiers ont été régularisés et ont donné lieu à la signature d'un nouveau bail.

Depuis juillet 2012, le service s'est vu confier la mission de représentation de l'Office au sein des commissions préfectorales d'expulsion et jouit désormais d'une bonne identification par l'ensemble des acteurs des politiques de prévention de l'expulsion.

Malgré ces démarches, l'Office a assigné 400 locataires pour dettes en 2014. 323 jugements ont été rendus en 2014, dont 91 rompant le bail. Le concours de la force publique a été demandé pour 189 dossiers et a été octroyé pour 301. 183 expulsions pour dettes ont été exécutées.

## LE DROIT AU LOGEMENT OPPOSABLE

L'Office n'a pas pris d'engagement dans la Convention d'Utilité Sociale (CUS) au titre du Droit Au Logement Opposable (DALO), mais a pris acte de la volonté de l'État de parvenir à 15 % du total des attributions.

En 2014, les attributions au titre de ce dispositif représentent 18,2 % des dossiers contre 6,2 % en 2012.

## LA LIMITATION DU SLS

Le Conseil d'administration de l'Office a fait le choix en 2011 de refuser l'application du nouveau Supplément de Loyer de Solidarité (SLS) forfaitaire partout où des PLH étaient en cours de définition et où les élus avaient manifesté leur souhait d'exonérer une partie de leur territoire. Cette politique représente un effort financier considérable pour préserver le droit au maintien dans les lieux, générateur de mixité sociale.



# L'OFFICE RENFORCE LA QUALITÉ DE SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

La qualité de service est un souci permanent pour l'Office.

- Quelles réponses apporter aux réclamations des locataires ?
- Quelles exigences de propreté des parties communes ?
- Comment bien informer les locataires ?
- Comment contribuer à la tranquillité ?

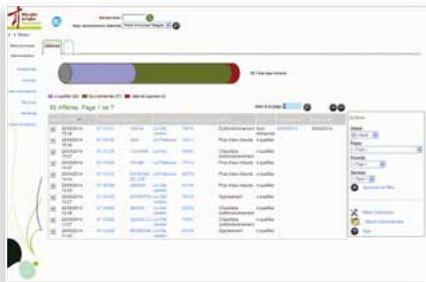


# LA QUALITÉ DE SERVICE EST UN SOUCI PERMANENT

L'OFFICE A ENREGISTRÉ EN 2014 27 898 RÉCLAMATIONS, SOIT 530 PAR SEMAINE : 92 % SONT D'ORDRE TECHNIQUE, 78 % ONT ÉTÉ ENREGISTRÉES DANS LES POINTS D'ACCUEIL.

**64 % DES RÉCLAMATIONS SONT CLÔTURÉES EN MOINS DE 30 JOURS.**

## AMÉLIORER LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS



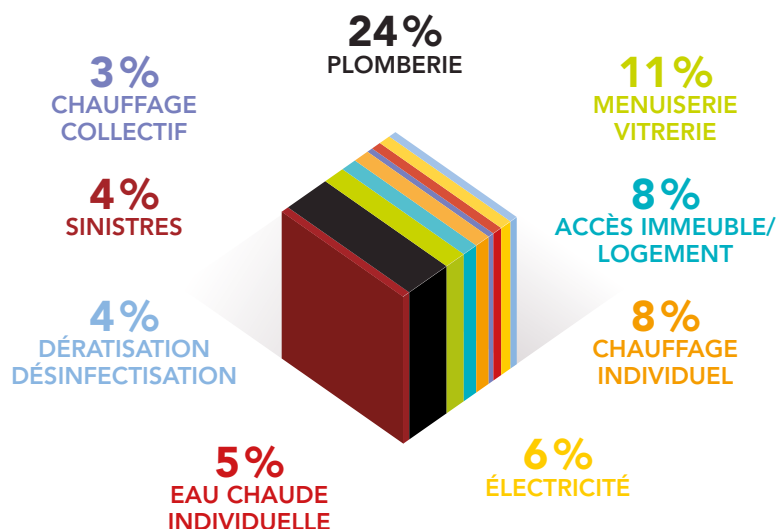
Le développement des nouvelles technologies de l'information et de la communication a permis l'arrivée sur le marché de nouveaux logiciels. Afin d'améliorer le suivi des réclamations, l'Office s'est doté d'un logiciel de Gestion de la Relation Locataire. SESAME a été déployé à l'Office au dernier trimestre 2013. Il poursuit trois objectifs :

- Améliorer la satisfaction des locataires concernant la qualité du traitement des réclamations, notamment les délais.
- Améliorer la qualité du pilotage de l'activité par des tableaux de reporting précis.
- Améliorer la structuration de l'activité par le respect des procédures.

Un sms est automatiquement envoyé au locataire pour le prévenir qu'une entreprise est missionnée.

**SESAME ENREGISTRE ENVIRON 536 RÉCLAMATIONS PAR SEMAINE.**

**UN ACCUSÉ DE RÉCEPTION DE LA RÉCLAMATION EST SYSTÉMATIQUEMENT REMIS AU LOCATAIRE. 78 % DES RÉCLAMATIONS SONT SAISIÉS PAR LES POINTS D'ACCUEIL.**



LA PREMIÈRE  
ÉQUIPE D'EMPLOIS  
D'AVENIR A  
COMMENCÉ SON  
PORTE-À-PORTE  
EN AVRIL 2013 ET  
AVAIT FRAPPÉ À  
**4 244** PORTES  
FIN 2014

**2 748**  
LOCATAIRES  
ONT OUVERT  
LEUR PORTE  
SOIT **64 %**

Le manque de propreté des parties communes est un autre sujet d'insatisfaction des locataires. Les nouveaux prestataires de nettoyage désignés en 2013 ont renforcé leurs moyens et développé leurs outils de contrôle.

Une campagne de sensibilisation au respect de la propreté des parties communes a été déployée en 2013 via des affiches dans les halls et une lettre adressée aux locataires.

Enfin, six emplois d'avenir répartis en deux équipes ont été recrutés pour effectuer dans les sites les plus sensibles du porte-à-porte et inviter les locataires à respecter les règles d'hygiène et de propreté.

En 2014, leur action s'est concentrée sur les patrimoines des villes de Stains, Dugny, La Courneuve, Villetaneuse, Saint-Ouen, Le Pré Saint-Gervais, Pierrefitte et Épinay-sur-Seine.



**359 ASCENSEURS NETTOYÉS  
QUOTIDIENNEMENT**

**1 548 HALLS BALAYÉS ET NETTOYÉS  
QUOTIDIENNEMENT DANS 112 CITÉS  
RÉPARTIES DANS 26 COMMUNES**

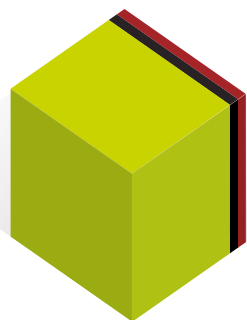
**238 859 HEURES DE MÉNAGE EN 2014**

**17 % DU MONTANT DES CHARGES  
RÉCUPÉRABLES**



## CONTRIBUER À LA TRANQUILLITÉ DES LOCATAIRES

DEPUIS **4 ANS**,  
LE NOMBRE DE HALLS  
OCCUPÉS EST STABLE



**86%**  
HALLS NON OCCUPÉS

**7%**  
HALLS OCCUPÉS  
"INTENSITÉ MOYENNE"

**7%**  
HALLS OCCUPÉS  
"INTENSITÉ FORTE"

AU 31/12/2014

### Comprendre

1 501 faits ont été enregistrés en 2014 dans l'Observatoire de la tranquillité qui centralise les signalements des agents, les dégradations, ou toute autre situation difficile rencontrée sur le terrain. Ces éléments servent de base de travail interne mais sont aussi communiqués aux forces de police et aux partenaires. Cet observatoire est complété par une étude sur les occupations de halls d'immeubles qui permet de signaler tous les 6 mois à la police et aux partenaires combien de halls parmi les 1 548 que compte l'Office sont occupés.

### Prévenir

La prévention passe par de nombreuses actions telles que : l'architecture des bâtiments, l'aménagement des cités, la résidentialisation, la lutte contre les épaves, la propreté, la vidéoprotection...

### Coopérer

L'Office renforce ses partenariats avec les acteurs locaux : forces de police, justice, collectivités, mouvement HLM... Il participe notamment aux cellules de veille et aux réunions organisées dans le cadre des Contrats Locaux de Sécurité (CLS).

L'Observatoire de la tranquillité, le partenariat renforcé avec la police et la formation du personnel sur ces questions ont permis de faire face avec professionnalisme à une année 2013 encore marquée par des faits d'un haut niveau d'insécurité :

- 1 501 faits ont été saisis dans l'Observatoire dont 50 % de dégradations.
- 52 agressions physiques ou verbales à l'encontre du personnel ont été signalées dans l'Observatoire.
- 4 agents ont été agressés physiquement. 3 arrêts de travail ont été enregistrés pour un total de 402 jours d'arrêt.

## AMÉLIORER LA GESTION URBAINE DE PROXIMITÉ (GUP)

**DES BINÔMES DE GARDIENS ET UNE ASTREINTE AU SIÈGE SE RELAIENT POUR APPORTER UN SERVICE D'ASTREINTE EN CAS D'URGENCE 24H/24 ET 7J/7**

L'Office est engagé dans 18 conventions de Gestion Urbaine de Proximité (GUP). Ces conventions permettent de formaliser les difficultés identifiées dans la gestion d'un site et d'indiquer dans un programme d'actions les solutions à mettre en œuvre par chacun des partenaires. En lien étroit avec les villes, ce sont les 6 délégations de l'Office qui sont mobilisées sur les sujets de la propreté urbaine, du cadre de vie, de la sécurité et la tranquillité publique, des équipements et services, des démarches participatives et du développement du lien social, de la gestion des chantiers...



PRÈS DE **370** AGENTS TRAVAILLENT AU QUOTIDIEN DANS LES CITÉS

(AGENTS D'ACCUEIL, GARDIENS, EMPLOYÉS D'IMMEUBLES, TECHNICIENS, AGENTS DE GESTION...)

## RENFORCER LES ÉQUIPES DE PROXIMITÉ



Tout en maîtrisant ses coûts de gestion, l'Office a fait le choix depuis de nombreuses années de doter ses 6 délégations d'un nombre important de personnel.

Depuis 2002, 27 points d'accueil chargés d'accueillir et d'informer les locataires ont ouvert. 900 logements environ leur sont en moyenne rattachés. Les gardiens et les employés d'immeuble s'occupent aux côtés des entreprises prestataires des tâches de propreté, de petite maintenance et de sécurité des bâtiments.

### Des gardiens logés sur place

Au 31 décembre 2014, l'Office comptait 127 gardiens et 72 employés d'immeuble. L'Office continue de loger ses gardiens dans les cités où ils travaillent. Des gardiens disponibles et fins connaisseurs de leur cité sont un atout important pour un bailleur.

**100 942**  
CONSULTATIONS  
DU SITE INTERNET  
EN 2013

ENVIRON **100**  
SUPPORTS DE  
COMMUNICATION  
PAR AN

ENVIRON **60**  
AMICALES DE  
LOCATAIRES

## DÉVELOPPER L'INFORMATION ET LA CONCERTATION

### L'information au quotidien

L'Office communique régulièrement auprès de ses locataires afin de leur apporter toutes les informations dont ils ont besoin.

Le site internet de l'Office a été consulté près de 100 342 fois en 2014 contre 70 000 fois en 2012. Le site offre de nombreux services comme la possibilité pour les locataires de l'Office de payer en ligne leur loyer.

La diffusion de lettres d'information, le journal des locataires, l'affichage dans les halls et la diffusion de supports spécifiques lors des travaux garantissent au locataire une information de qualité.

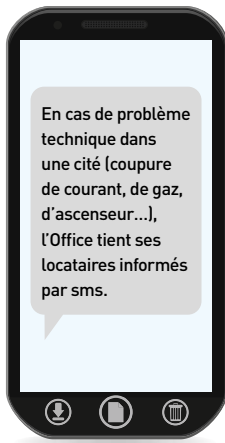


### La concertation dans les cités

L'Office compte sur son patrimoine environ 60 amicales de locataires avec qui les délégations entretiennent des relations régulières. Tranquillité, contrôle des charges, entretien technique de la cité, hygiène et propreté... les sujets d'échanges sont nombreux.

L'Office dispose aussi d'un Conseil de Concertation Locative (CCL). En 2014, le Conseil de Concertation Locative s'est réuni à trois reprises pour débattre de multiples sujets. Trois accords ont été conclus concernant la grille de vétusté, les Détecteurs Autonomes de Fumées et les élections des représentants des locataires.





## EN 2014 ONT EU LIEU LES ÉLECTIONS DES REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES

**M. PICHARD et M<sup>me</sup> PHLEGER** ont été élus par la CNL avec 1827 voix soit 38,65% des suffrages

**M<sup>me</sup> LAX** a été élue par la CLCV avec 1132 voix soit 25,22% des suffrages

**M. AHAMED** a été élu par la CGL avec 1088 voix soit 23,02% des suffrages

### L'information et la concertation sur les chantiers

En 2014, l'Office a organisé plus de 100 réunions de concertation concernant les opérations de démolition-construction ou de réhabilitation. Plus qu'une simple concertation, ces rencontres permettent aux locataires de participer activement à l'élaboration des projets prévus sur leur quartier.

- Avant de définir un programme de travaux, l'Office réunit les locataires afin de prendre connaissance de leurs attentes et besoins.
- Lors de la mise en œuvre du projet, l'Office rencontre régulièrement les locataires en présence de l'architecte, des partenaires locaux, etc. , et présente le projet dans ses différentes étapes d'avancement.
- Avant de lancer les travaux, un vote leur permettant de se prononcer sur le projet est proposé aux locataires. Au préalable, ils peuvent rencontrer un agent de l'Office lors de permanences individuelles. Ensemble, ils dressent un bilan personnalisé de la situation du locataire (impact des travaux sur sa situation, estimation des droits APL...).



## 100 RÉUNIONS DE CONCERTATION

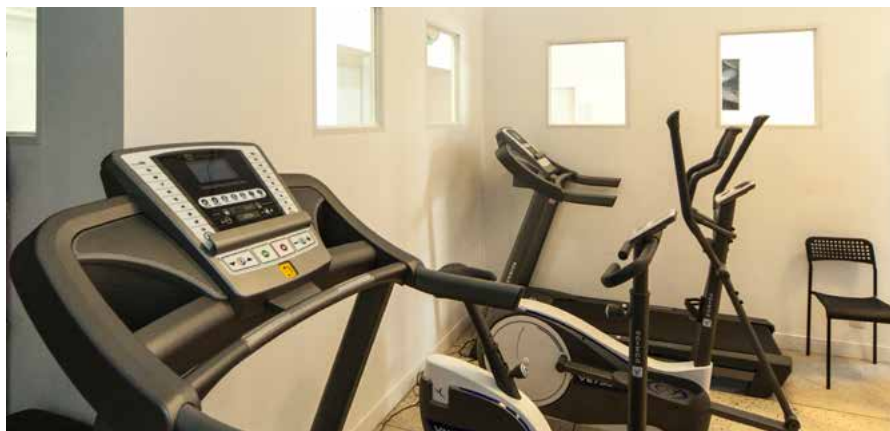


## DÉVELOPPER LE COMMERCE DE PROXIMITÉ



Environ 425 commerçants ont signé un bail de location avec l'Office qui dispose d'un service Commerces composé de 2 personnes. Le service étudie notamment la solidité des dossiers de candidature et travaille en lien avec les collectivités pour garantir une offre commerciale variée.

L'Office contribue au développement des commerces de proximité, par une démarche de relocation active (notamment grâce à la bourse des locaux vacants sur le site internet), par la mise en location de nouvelles cellules commerciales et par son investissement dans la rénovation des locaux commerciaux.



## SOUTENIR LES ACTIONS DE PROXIMITÉ



Assurer l'hygiène et la propreté d'une cité, régler les troubles de voisinages, contribuer à la tranquillité d'une cité, recueillir l'avis des locataires sur un projet, améliorer la gestion urbaine de proximité nécessite parfois de coordonner plusieurs acteurs et d'impliquer les locataires ou leurs représentants. L'Office dispose pour cela de trois médiateurs dont deux sur la délégation de Stains et un sur la délégation de Dugny.

## ENCOURAGER L'INSERTION PAR L'ÉCONOMIQUE

**L'OBJECTIF EST DE  
RÉINSÉRER  
DES POPULATIONS  
ÉLOIGNÉES DU  
MONDE DU TRAVAIL OU  
EN DIFFICULTÉ**

L'Office soutient l'insertion sociale par l'économique dont l'objectif est de réinsérer des populations éloignées du monde du travail ou en difficulté (chômeurs de longue durée, jeunes de moins de 25 ans sans formation, bénéficiaires du RSA... résidant en zone urbaine sensible). Dans le cadre de la politique de renouvellement urbain, l'Office porte à 8% le minimum d'heures de travail relevant de l'insertion par l'économique sur ses chantiers (et même 15% pour les chantiers de démolition), soit davantage que les 5% demandés par l'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine (ANRU).

En 2014, l'Office a ainsi réalisé 69 893 heures d'insertion par l'économique liées aux travaux ANRU ou hors ANRU, soit 43 équivalents temps plein. L'Office va également au-delà de ses obligations en incluant dans les marchés d'entretien et les marchés de travaux hors ANRU des heures d'insertion. 16 000 heures ont ainsi été réalisées en 2014.

**69 893**  
HEURES  
D'INSERTION PAR  
L'ÉCONOMIQUE







## L'OFFICE ACCROÎT SES COMPÉTENCES ET SA SOLIDITÉ FINANCIÈRE

Pour relever les défis qu'il s'est fixés, l'Office s'appuie sur des personnels compétents et sur une situation financière solide.



# LE RAPPORT FINANCIER

**GARANTIR LE FINANCEMENT : LA SITUATION Saine DE L'OFFICE, DUE À LA MAÎTRISE DE SON EXPLOITATION COURANTE, LUI PERMET DE POURSUIVRE SON AMBITIEUX PROGRAMME D'INVESTISSEMENT. IL BÉNÉFICIE POUR CELA DU SOUTIEN DE LA CAISSE DE GARANTIE DU LOGEMENT LOCATIF SOCIAL (CGLLS) ET DU CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE LA SEINE-SAINT-DENIS.**

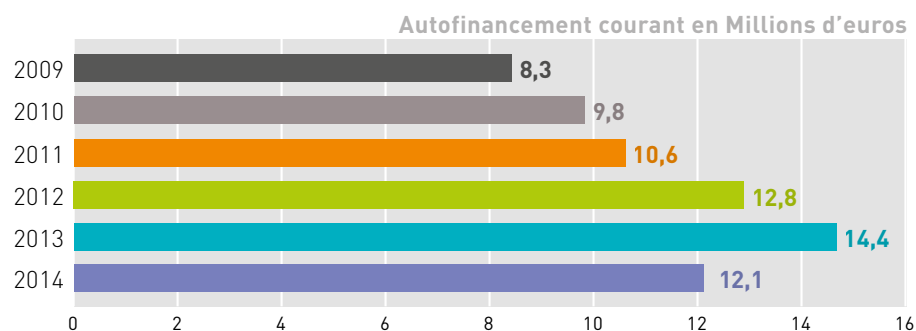
## UN AUTOFINANCEMENT SATISFAISANT



Les équilibres d'exploitation de l'Office sont maîtrisés et lui permettent de dégager un autofinancement courant à hauteur de 12,1 M€ en 2014. Cet autofinancement finance le remplacement des composants, les dépenses de fonctionnement et l'investissement le solde en fonds propres pour mener à bien les grands projets patrimoniaux de l'Office.

Toutefois dès 2017, l'Office aura consommé la totalité de ses fonds propres dans le plan de rénovation urbaine, alors que plusieurs opérations très coûteuses resteront à réaliser telles que l'Abreuvoir à Bobigny et le Mail de Fontenay à La Courneuve. L'Office souhaite donc poursuivre une politique prudente de maîtrise de ses coûts de fonctionnement et d'investissement.

L'âge moyen élevé de notre patrimoine (46 ans), sa situation (80% en Quartier Politique de la Ville (QPV)) et la fin de remboursements des prêts des opérations de réhabilitation Palulos mobilisés sur ces 20 dernières années, sont autant de facteurs qui influencent notre structure d'exploitation.



**LA DETTE DE L'OFFICE  
SE MONTAIT  
À 282 M€**

## UN FAIBLE ENDETTEMENT

À fin 2013, la dette de l'Office se montait à 282 M€, dont 228 M€ contractés auprès de la Caisse des Dépôts (CDC). Après avoir diminué ces dernières années, et comme attendu, le taux d'endettement de l'Office progresse en 2014 avec la réalisation de notre programme de rénovation urbaine. Son niveau reste cependant encore largement inférieur à la moyenne des Offices : les annuités représentent ainsi 17,7% des loyers contre 40% au niveau national. Par ailleurs, notre dette ne comporte aucun "produit toxique" qui rendrait aléatoire son montant.

## DES COÛTS DE GESTION ADAPTÉS AU PATRIMOINE DE L'OFFICE

Les coûts de gestion de l'Office sont supérieurs au niveau constaté en Île-de France. Ils sont de 1 444 € par logement en 2014 contre 1 380 € en 2013. Ils correspondent à ceux d'un organisme de 24 000 logements, situé en Île-de-France et disposant d'un patrimoine ancien dans les quartiers classés "Quartiers Politiques de la ville".

---

**813 €**  
LE COÛT  
DE MAINTENANCE  
AU LOGEMENT

---

## DES COÛTS DE MAINTENANCE ÉLEVÉS

Le coût de maintenance au logement est de 813 € pour une moyenne nationale inférieure à 600 €.

## LE SOUTIEN DE LA CGLLS

L'Office n'ayant pas les fonds propres suffisants pour faire face seul à l'ampleur du plan de rénovation urbaine, un protocole de consolidation couvrant la période 2008-2013 a été signé en septembre 2008 avec la CGLLS, le Département de Seine-Saint-Denis et l'État.

Depuis, les équilibres du plan ayant été considérablement modifiés, un avenant au protocole de consolidation a été signé en 2013 par les différents partenaires. Son objet est de prolonger le plan initial jusqu'en 2017, en tenant compte des évolutions relatives aux coûts, aux financements et au calendrier de réalisation des opérations, et d'y intégrer les acquisitions de patrimoines. En 2014, un point d'étage entre l'Office et la CGLLS a permis d'ajuster l'impact de l'ANRU 1 et d'évaluer celui du NPNRU.

## LE SOUTIEN DU CONSEIL DÉPARTEMENTAL

Le Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis s'est engagé fortement au côté de l'Office pour qu'il puisse mener à bien son ambitieux programme de renouvellement urbain et maintenir un niveau d'entretien suffisant du patrimoine existant. Entre 2007 et 2017, le Conseil départemental participera ainsi à hauteur de 67 millions d'euros, soit près de 10 % des 680 millions d'euros d'investissements prévus dans les programmes ANRU et autres réhabilitations lourdes.

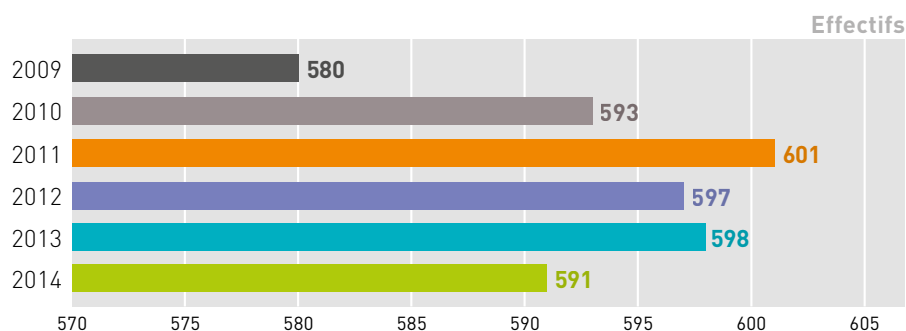
# LA COMPÉTENCE AU SERVICE DU PROJET

**76%**  
DES AGENTS  
HABITENT LA  
SEINE-SAINT-DENIS



## LA GESTION DU PERSONNEL

Au 31 décembre 2014, le personnel de l'Office était composé de 591 agents à titre permanent dont 337 fonctionnaires et 254 salariés. La moyenne d'âge était de 45 ans.



## LA FORMATION

Dans le logement social, la réglementation, les techniques et les outils évoluent rapidement. Pour relever ces défis, l'Office attache une importance particulière à la formation.

En 2014, les agents de l'Office ont suivi 1 025 jours de formation. Le taux de départ en formation est de 55 %.

Les formations les plus suivies concernent les domaines suivants :

- l'hygiène et la sécurité (ascenseurs, sécurité incendie, habilitation électrique, Prévention des Risques liés à l'Activité Physique...);
- les techniques de communications écrites et orales et l'organisation ;
- la gestion locative et les contentieux locatifs ;
- l'informatique et la bureautique.

L'Office fait parfois appel à des coaches pour accompagner la montée en compétence de certains de ses cadres et a confié en 2014 à des prestataires l'animation de plusieurs séminaires métiers pour les gardiens d'immeubles, les techniciens et les agents de gestion.



# LA MODERNISATION DES OUTILS

## LA MOBILITÉ PROFESSIONNELLE

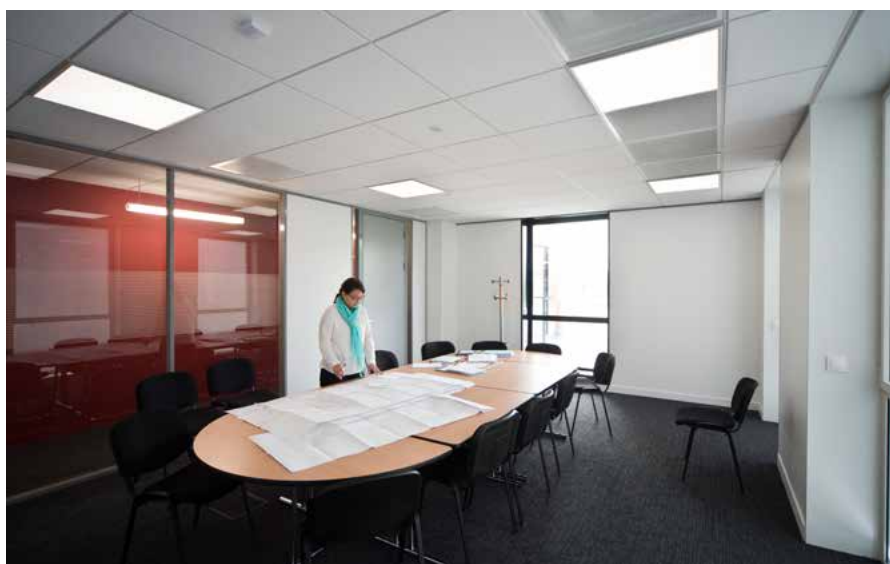
La bonne mobilité interne et externe est un signe de la vitalité de l'Office. En 2014, l'Office a enregistré 33 entrées de personnel permanent et 43 sorties.



## UN NOUVEAU SIÈGE POUR TRAVAILLER PLUS EFFICACEMENT

Pour faire face à la croissance de certains services dont ceux de la Direction de la maîtrise d'ouvrage et pour regrouper des services aujourd'hui éclatés sur plusieurs sites dans Bobigny, l'Office a emménagé le 1<sup>er</sup> décembre 2014 dans son nouveau siège situé à Bobigny, 10 rue Gisèle Halimi.

Il est tout à la fois fonctionnel, respectueux de l'environnement et améliore les conditions d'accueil des locataires.



## COMPTE DE RÉSULTAT EN K€

	Récupérables	Non récupérables	Total 2014	Total 2013
<b>Produits des activités</b>			<b>149 156</b>	<b>152 466</b>
Récupérations des charges locatives			43 741	48 216
Loyers			104 889	103 812
Prestations de services et activités annexes			526	438
<b>Subventions d'exploitation</b>			<b>1 138</b>	<b>1 498</b>
<b>Quote-part des subventions d'investissement virée au compte de résultat</b>			<b>11 788</b>	<b>10 870</b>
<b>Reprises sur amortissements et provisions</b>			<b>10 329</b>	<b>13 642</b>
<b>Autres produits</b>			<b>1 724</b>	<b>679</b>
<b>TOTAL DES PRODUITS D'EXPLOITATION</b>			<b>174 136</b>	<b>179 154</b>
<b>Consommations de l'exercice</b>	<b>24 988</b>	<b>2 681</b>	<b>27 669</b>	<b>31 248</b>
Achats stockés		462	462	565
Variations des stocks		- 81	- 81	- 5
Achats non stockés	24 988	2 300	27 288	30 687
<b>Services extérieurs</b>	<b>11 493</b>	<b>29 549</b>	<b>41 041</b>	<b>37 103</b>
Travaux relatifs à l'exploitation	9 695	3 336	13 031	12 431
Entretien et réparations courants	22	4 827	4 849	4 822
Gros entretien	727	11 139	11 865	10 572
Primes d'assurances		1 130	1 130	940
Autres	1 049	9 117	10 166	8 338
<b>Impôts, taxes et versements assimilés</b>	<b>4 183</b>	<b>20 977</b>	<b>25 159</b>	<b>24 885</b>
<b>Charges de personnel</b>	<b>4 496</b>	<b>20 869</b>	<b>25 364</b>	<b>24 791</b>
<b>Dotations aux amortissements et aux provisions</b>		<b>39 716</b>	<b>39 716</b>	<b>31 203</b>
Dotations aux amortissements immobilisations		28 901	28 901	25 293
Dotations aux dépréciations		7 355	7 355	1 362
Dotations aux provisions pour gros entretien		2 807	2 807	3 282
Dotations aux autres provisions d'exploitation		654	654	1 265
Dotations aux provisions réglementées				
<b>Autres charges</b>		<b>1 961</b>	<b>1 961</b>	<b>4 325</b>
<b>Charges d'intérêts sur opérations locatives</b>		<b>6 185</b>	<b>6 185</b>	<b>6 675</b>
<b>TOTAL DES CHARGES D'EXPLOITATION</b>	<b>45 159</b>	<b>121 938</b>	<b>167 097</b>	<b>160 229</b>
<b>RÉSULTAT D'EXPLOITATION</b>			<b>7 039</b>	<b>18 924</b>
<b>Produits d'autres créances et valeurs mobilières</b>			<b>616</b>	<b>1 013</b>
<b>TOTAL DES PRODUITS FINANCIERS</b>			<b>616</b>	<b>1 013</b>
<b>Dotations aux amortissements et provisions</b>				
<b>Charges d'intérêts autres</b>			<b>76</b>	<b>13</b>
<b>TOTAL DES CHARGES FINANCIÈRES</b>			<b>76</b>	<b>13</b>
<b>RÉSULTAT FINANCIER</b>			<b>541</b>	<b>1 000</b>
<b>RÉSULTAT COURANT</b>			<b>7 579</b>	<b>19 924</b>
<b>RÉSULTAT EXCEPTIONNEL</b>			<b>- 618</b>	<b>613</b>
<b>IMPÔT SUR LES SOCIÉTÉS</b>				
<b>RÉSULTAT NET</b>			<b>6 961</b>	<b>20 538</b>

## BILAN EN K€

	Valeurs brutes	Amor., Prov. & Cessions	Valeurs nettes	Valeurs nettes
	Exercice 2014			Exercice 2013
<b>ACTIF</b>				
<b>ACTIF IMMOBILISÉ</b>				
Immobilisations incorporelles	6 803	4 793	2 010	1 913
Immobilisations corporelles	839 412	291 303	548 110	426 794
Terrains	54 652		54 652	51 872
Constructions locatives (sur sol propre)	732 821	269 117	463 704	366 686
Constructions locatives (sur sol autrui)	3 851	2 597	1 254	1 386
Autres immobilisations corporelles	48 088	19 588	28 500	6 850
Immobilisations corporelles en cours	61 552		61 552	142 149
Immobilisations financières	1 433	629	804	826
<b>TOTAL ACTIF IMMOBILISÉ</b>	<b>909 200</b>	<b>296 725</b>	<b>612 475</b>	<b>571 682</b>
<b>ACTIF CIRCULANT</b>				
Stocks et en-cours	448		448	366
Fournisseurs débiteurs	43		43	62
Créances d'exploitation	138 041	25 419	112 622	102 344
Créances clients et comptes rattachés	38 745	25 419	13 325	12 568
Autres créances d'exploitation	3 946		3 946	4 772
Subventions à recevoir	95 351		95 351	85 004
Créances diverses	1 240	568	672	1 106
Disponibilités	68 254		68 254	44 178
Charges constatées d'avance	295		295	3
<b>TOTAL ACTIF CIRCULANT</b>	<b>208 320</b>	<b>25 987</b>	<b>182 333</b>	<b>148 059</b>
COMPTE DE RÉGULARISATION	2 153		2 153	3 046
<b>TOTAL ACTIF</b>	<b>1 119 673</b>	<b>322 711</b>	<b>796 962</b>	<b>722 787</b>
<b>PASSIF</b>				
<b>CAPITAUX PROPRES</b>				
Dotations			44 367	44 367
Réserves			9 139	9 139
Report à nouveau			138 138	103 068
Résultat de l'exercice			6 961	20 538
Subventions d'investissement			215 003	221 998
Provisions réglementées - Amortissements dérogatoires				14 532
<b>TOTAL CAPITAUX PROPRES</b>			<b>413 607</b>	<b>413 642</b>
<b>PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES</b>				
Provisions pour risques			11 748	5 982
Provisions pour gros entretien			7 204	7 241
Autres provisions pour charges			3 595	3 064
<b>TOTAL PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES</b>			<b>22 547</b>	<b>16 287</b>
<b>DETTES</b>				
Dettes financières			295 475	252 117
Participation des employeurs à l'effort de construction			38 892	34 931
Emprunts auprès des établissements de crédit			239 955	198 855
Dépôts et cautionnement reçus			7 579	7 347
Emprunts et dettes financières divers			9 049	10 984
Locataires créditeurs			3 989	942
Dettes d'exploitation			20 308	19 664
Fournisseurs			14 422	14 695
Dettes fiscales et sociales			5 886	4 969
Dettes diverses			16 774	20 135
Produits constatés d'avance			24 261	
<b>TOTAL DETTES</b>			<b>360 807</b>	<b>292 858</b>
<b>TOTAL PASSIF</b>			<b>796 962</b>	<b>722 787</b>



## CATALOGUE DES RÉALISATIONS DE L'OFFICE



Demandez-le ou consultez-le  
sur [www.oph93.fr](http://www.oph93.fr)



Directeur de la publication : **Yves Nédélec**.

Rédaction et coordination : **Office public de l'habitat Seine-Saint-Denis, secteur communication**.

Photographie : **Julien Mouffron, Hervé Thouroude, Claude Danteny, Antoine Mercusot, Martin Argyroglo, Hervé Abadie, Daniel Ruhl et Francine Bajande**.

Conception & réalisation : **Obea communication**.



Ce document a été réalisé sur papier PEFC par un imprimeur certifié IMPRIM'VERT.



Office public  
de l'habitat  
Seine-Saint-Denis

10, rue Gisèle-Halimi  
BP 72 - 93002 Bobigny Cedex  
Tél. 01 48 96 52 00  
[www.oph93.fr](http://www.oph93.fr)